

ЛИТЕРАТУРА

1. **Берёзкина, Н.** Библиотечное пространство: каким оно может быть в современной библиотеке / Н. Берёзкина // *Бібліятэчны свет*. – 2018. – № 6. – С. 5–6.
2. **Гапчук, И. М.** Библиотека – это свобода, где можно реализовать любой проект / И. М. Гапчук // *Современная библиотека*. – 2019. – № 3. – С. 72–74.
3. **Кулик, Е.** Библиотека 4.0: технологии и сервисы будущего / Е. Кулик, С. Назаровец // *Бібліятэчны свет*. – 2018. – № 1. – С. 16–21.
4. **Мальцева, Л.** Мультицентр «Совушка» / Л. Мальцева // *Бібліятэчны свет*. – 2017. – № 4. – С. 16–17.
5. **Степанов, В. К.** Библиотека и библиотекари в ближайшие двадцать лет, или В ожидании сингулярности / В. К. Степанов // *Научные и технические библиотеки*. – 2018. – № 1. – С. 19–31.
6. **Степанов, В. К.** Новое видение библиотеки как социального института в обществе знаний / В. К. Степанов // *Научные и технические библиотеки*. – 2019. – № 1. – С. 7–17.

Бондаренко Е.А., Дикая А.А. (Минск)

ОНЛАЙН-СЕРВИС ЦЕНТРАЛЬНОЙ НАУЧНОЙ БИБЛИОТЕКИ им. ЯКУБА КОЛАСА НАЦИОНАЛЬНОЙ АКАДЕМИИ НАУК БЕЛАРУСИ «ВИРТУАЛЬНАЯ СПРАВОЧНАЯ СЛУЖБА»

Рассмотрены преимущества справочно-библиографического онлайн-обслуживания. Изложены вопросы по работе виртуального сервиса «Виртуальная справочная служба» Центральной научной библиотеки им. Якуба Коласа Национальной академии наук Беларуси, позволяющего удаленным пользователям получить качественную помощь и достоверную информацию от специалистов библиотеки.

Способы и инструменты, позволяющие повысить эффективность работы библиотек, сегодня разнообразны. Библиотеки приобщаются к дистанционным формам обслуживания пользователей, реализуя некоторые виды профессиональной деятельности через Интернет, по предоставлению новых услуг, которыми пользователи могли бы воспользоваться в сетевой среде [1]. В стихийном развитии царства

безграничных возможностей – Всемирной паутины – информационные провайдеры и навигационные консультанты необходимы. Они возлагают на себя функции по развитию более эффективных форм обслуживания, поиску информации и навигации по информационным ресурсам по запросам пользователей. Информация нужна для учебы, работы, исследований и обычной жизни. Всем необходимы достоверные сведения, и библиотеки, которые обслуживают пользователей, в целях качественного и оперативного удовлетворения информационных потребностей создают виртуальные справочные службы, преимущество которых является то, что пользователь из любой точки мира при наличии Интернета может обратиться за бесплатной информацией.

Создание в пределах библиотек виртуальных справочных служб, в основу которых положено именно сочетание возможностей человека и машины, в совокупности позволяет обеспечивать качественное информационное обслуживание [4]. По сути, это обычная работа библиографа, за тем лишь исключением, что его основной задачей является обслуживание через виртуальное пространство всех категорий пользователей.

На первый взгляд кажется, что любой человек может найти ту или иную информацию без труда, тем не менее поиск достоверной, качественной информации в реальной жизни не так уж легко. Найти по запросу и предложить пользователям данные, большая часть которых не в обязательном порядке находится в фонде конкретной библиотеки, – основная задача библиографов. Зная основы библиографической работы и информационных технологий, библиографы помогают пользователю сузить, конкретизировать свой запрос, сочетая традиционное библиографическое разыскание и поиск информации в разнообразных виртуальных ресурсах.

Информационная система библиотечного веб-обслуживания направлена на удовлетворение запросов пользователей и на расширение возможностей традиционного справочно-библиографического обслуживания. Практика показывает, что профессиональные возможности библиографа значительно шире поисковых возможностей компьютера [5]. Процесс библиографического поиска не сводится только к формальным правилам, а включает в себя деятельность, основанную на гибкости мышления, целеустремленности и интуиции. Благодаря так называемой библиографической догадке в действие включаются опыт работы с запросами пользователей,

знание библиографических источников, законы логики. Подбор литературы по запросам пользователей на определенную тему требует от библиографов умения анализировать и на основании деталей синтезировать материал, а профессиональное умение и знания обеспечивают отличные результаты. В связи с этим за участок виртуального справочно-библиографического обслуживания, как правило, отвечает самый опытный и квалифицированный сотрудник. Библиограф-профессионал в процессе выполнения запросов и постоянного общения с пользователями-специалистами часто обращается к справочной литературе, повседневно использует каталоги и указатели, благодаря чему приобретает знания в разных сферах деятельности и может оперативно дать ответ даже на весьма сложный тематический запрос. Быстрая сменяемость запросов и их разнообразие требует от библиографов онлайн-сервисов мобильности, умелого сочетания поиска информации во внутренних традиционных и электронных источниках информации и в различных виртуальных ресурсах.

Сотрудники информационных служб в своей повседневной работе часто используют глобальные информационные сети, которые позволяют значительно расширить возможности библиографического поиска и получить удовлетворение от результатов работы. Если раньше для работы с пользователями библиографу необходимо было уметь ориентироваться в фондах и каталогах, то теперь специалисту помимо этого необходимо самосовершенствоваться в умении работать с техническими устройствами и осуществлять поиск по виртуальным источникам информации.

В целях расширения библиотечно-библиографической деятельности и обеспечения пользователей всеми видами информации с использованием новейших электронных технологий в 2008 г. начал свою деятельность сервис «Виртуальная справочная служба» Центральной научной библиотеки им. Якуба Коласа Национальной академии наук Беларуси (ЦНБ НАН Беларуси). У всех пользователей без исключения появилась возможность задавать свои вопросы онлайн.

Подготовкой ответов на вопросы занимаются сотрудники научно-библиографического отдела библиотеки (операторы), совмещающая ее с дежурством на участках, связанных с другими видами библиографической деятельности.

В сформированном общедоступном архиве ответов есть возможность без регистрации проводить самостоятельный поиск информации. Это своеобразный виртуальный справочно-библиографический

аппарат, который содержит совокупность библиографических источников и справочных данных, являясь информационным каналом для пользователей.

В зависимости от онлайн-запроса пользователей служба выполняет различные типы справок. Библиографы присваивают каждому конкретному запросу определенный статус в соответствии принятой в библиотечном деле типологией справок: фактографические, тематические, уточняющие, адресные и консультации. Их учет осуществляется автоматически при заполнении соответствующих полей оператором. Переадресование запроса другим подразделениям библиотеки, предоставление контактной информации тех специалистов, которые могут выполнить запрос более оперативно, также учитывается как справка.

Качество и оперативность выполнения ответов на вопросы достигается за счет профессионального умения библиографов для поиска использовать справочно-поисковый и справочно-библиографический аппараты библиотеки. Выполнение запросов удаленных пользователей обеспечивают традиционные (алфавитный и систематический) и электронный каталоги, отражающие фонд ЦНБ НАН Беларуси, который насчитывает около 5 млн единиц хранения. Поиск информации ведется по государственным библиографическим пособиям, отраслевым и тематическим библиографическим указателям; универсальным и отраслевым энциклопедиям, биографическим, языковым и терминологическим словарям и справочникам; статистическим сборникам; реферативным журналам ВИНТИ, ИНИОН, иностранным «Chemical Abstracts», «Mathematical Reviews», «Physics Abstracts»; правовым БД «КонсультантПлюс», «Юсиас», «Гарант»; библиографическим, фактографическим, полнотекстовым базам данных; интернет-ресурсам свободного доступа, базам данных собственной генерации [3].

711 удаленных пользователей за время работы Виртуальной справочной службы ЦНБ НАН Беларуси задали 1223 вопроса. По статистике абсолютное большинство запросов носит тематический характер – 625, уточняющие запросы занимают второе место по количеству – 243, выполнено 148 адресных справок и дано 123 консультации. Квалифицированным специалистам доверили поиск фактографической информации 84 пользователя. 38 пользователей получили отказ в выполнении запроса.

За многолетний период деятельности в службу обратилось 269 студентов, обучающихся в высших учебных заведениях, 70 сотрудников НАН Беларуси, 119 работников других учреждений, 72 работника библиотек, 17 учащихся, прочих – 53 человека.

Анализ запросов выявил значительное преобладание специалистов гуманитарных и общественных наук, особенно в области юриспруденции, истории, экономики, филологии, литературоведения, естественных наук. По региональному признаку состав удаленной категории пользователей представлен преимущественно гражданами Беларуси. Также в числе пользователей граждане России, Украины, Азербайджана, Армении, Казахстана, Австралии, Израиля, Литвы, Польши, США, Турции.

Единой модели виртуального справочно-информационного обслуживания (СБО) не существует. В настоящее время тысячи библиотек в мире ввели в действие ту или иную форму такого обслуживания и имеют свою целевую аудиторию и свои особенности. Возможно, очень скоро сотрется грань между обслуживанием удаленного пользователя и реального человека, пришедшего в библиотеку. Услуги сетевых библиографов весьма востребованы в мире, потому что библиограф – это подготовленный специалист, владеющий методикой не только поиска, но и отбора и анализа информации [2].

Современные онлайн-службы являются дополнительной помощью к обычным услугам библиотек, но они никогда не смогут заменить профессиональные знания библиографа в обеспечении доступа к информации, профессиональную помощь в ориентировании по ней.

ЛИТЕРАТУРА

1. **Александров, В. А.** Виртуальное СБО / В. А. Александров // Мир библиографии. – 2008. – № 3. – С. 1.

2. **Ахремчик, Р. В.** Информационные ресурсы, технологии и услуги ЦНБ НАН Беларуси в обеспечении научных исследований / Р. В. Ахремчик, Т. В. Пинчук // Информационное обеспечение науки: новые технологии : сб. науч. работ / Б-ка по естеств. наукам РАН ; ред. Н. Е. Каленов. – Москва, 2011. – С. 83–89.

3. **Бондаренко, Е. А.** Виртуальная справочная служба ЦНБ Национальной академии наук Беларуси / Е. А. Бондаренко, А. А. Дикая // Научные и технические библиотеки. – 2016. – № 8. – С. 44–49.

4. **Жабко, Е. Д.** Формирование ресурсной базы онлайн-нового справочно-библиографического обслуживания / Е. Д. Жабко // Научные и технические библиотеки. – 2000. – № 8. – С. 20–30.

5. **Матяшева, С. С.** Преимущества виртуальных справочных служб библиотек / С. С. Матяшева // Библиотековедение. – 2013. – № 6. – С. 36–40.

Тулупова Е.В. (Минск)

ВСС КОРУНБ: ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ АСПЕКТЫ И КОММУНИКАТИВНЫЕ ФОРМЫ РАБОТЫ В КОРПОРАЦИИ

Охарактеризованы особенности функционирования корпоративной виртуальной справочной службы, описаны возможности формальной и неформальной коммуникаций пользователей и библиографов.

Национальная библиотека Беларуси (НББ) с 2008 г. участвует в международном проекте «Корпоративная виртуальная справочная служба универсальных научных библиотек» (ВСС КОРУНБ) (<http://korunb.nlr.ru>). ВСС КОРУНБ – распределенная онлайн-справочная служба, функционирующая с 2007 г. при организационно-методической поддержке Российской национальной библиотеки (РНБ), Санкт-Петербург. На данный момент ВСС объединяет 29 национальных, краевых и областных библиотек Российской Федерации, Дом русского зарубежья им. А.И. Солженицына, Донецкую республиканскую универсальную научную библиотеку им. Н.К. Крупской, Национальную библиотеку Беларуси, Национальную академическую библиотеку Республики Казахстан.

Виртуальная служба выполняет все типы запросов на русском, белорусском и английском языках от всех категорий пользователей, а также предоставляет возможность самостоятельного поиска информации в совокупной базе данных выполненных запросов. ВСС КОРУНБ ориентирована не только на выполнение учебных и научных запросов, но и на оказание консультационной помощи, направленной на повышение информационной культуры пользователей (библиографическая модель виртуального справочного обслуживания).